

## EFEKTIVITAS PROGRAM RESPONSE TIME 7 MENIT LAYANAN PEMADAMAN GRATIS (ROTI 7 LAPIS) DI KOTA SURABAYA

Udaya Madjid<sup>1,3</sup>, Muhammad Ghifari Iksan<sup>2</sup>, Alpriyanto Situmorang<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri

<sup>2</sup>Pemerintah Kabupaten Bojonegoro

<sup>3</sup>corresponding author: [udayamadjid@ipdn.ac.id](mailto:udayamadjid@ipdn.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Program Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis (Roti 7 Lapis) yang dilaksanakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Urbanisasi yang pesat, kepadatan penduduk yang tinggi, serta kemacetan lalu lintas yang parah di Kota Surabaya menimbulkan sejumlah tantangan yang signifikan terhadap respons keadaan darurat, khususnya dalam pengelolaan kebakaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan proses penalaran induktif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Efektivitas program dianalisis menggunakan lima indikator yang dikemukakan oleh Sutrisno, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Roti 7 Lapis telah diimplementasikan secara efektif pada seluruh indikator tersebut. Program ini ditunjang oleh pemahaman yang kuat di tingkat kelembagaan dan masyarakat, ketepatan sasaran layanan yang mencakup seluruh warga Kota Surabaya, konsistensi pencapaian standar waktu tanggap tujuh menit, serta ketercapaian tujuan program dalam meminimalkan dampak kebakaran. Selain itu, program ini menghasilkan perubahan nyata berupa peningkatan infrastruktur dan teknologi layanan pemadam kebakaran, penguatan sistem respons darurat, serta meningkatnya kepercayaan publik terhadap layanan pemadam kebakaran. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah tantangan, terutama terkait dengan keterbatasan kesadaran masyarakat terhadap bahaya kebakaran dan pemanfaatan sistem pelaporan darurat. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa Program Roti 7 Lapis merupakan kebijakan pelayanan publik yang efektif dan inovatif dalam pengelolaan kebakaran perkotaan serta berpotensi menjadi rujukan bagi pengembangan program layanan darurat berbasis waktu tanggap di kota-kota metropolitan lain di Indonesia.

Kata Kunci: Efektivitas, Layanan Pemadam Kebakaran, Waktu Tanggap, Program Roti 7 Lapis, Pengelolaan Kebakaran Perkotaan, Inovasi Pelayanan Publik.

Copyright (c) 2025 Udaya Madjid, Muhammad Ghifari Iksan, Alpriyanto Situmorang



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

## ABSTRACT

*This study aims to evaluate the effectiveness of the 7-Minute Response Time Free Fire Service Program (Roti 7 Lapis) implemented by the Surabaya City Fire and Rescue Department. Rapid urbanization, high population density, and severe traffic congestion in Surabaya pose significant challenges to emergency response, particularly in urban fire management. This research adopts a qualitative descriptive approach with an inductive reasoning process. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. Program effectiveness was analyzed using five indicators proposed by Sutrisno, namely program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement, and tangible change. The findings indicate that the Roti 7 Lapis program has been implemented effectively across all indicators. The program is supported by strong institutional and public understanding, accurate service targeting that encompasses all residents of Surabaya City, consistent achievement of the seven-minute response time standard, and fulfillment of program objectives in minimizing the impacts of fire incidents. Furthermore, the program has generated tangible improvements, including enhancements in fire service infrastructure and technology, strengthening of the emergency response system, and increased public trust in fire and rescue services. Nevertheless, the study also identifies several challenges, particularly related to limited public awareness of fire hazards and the utilization of the emergency reporting system. Overall, this study concludes that the Roti 7 Lapis program constitutes an effective and innovative public service policy in urban fire management and has the potential to serve as a reference for the development of response time-based emergency service programs in other metropolitan cities in Indonesia.*

**Keywords:** Effectiveness, Fire Service, Response Time, Roti 7 Lapis Program, Urban Fire Management; Public Service Innovation.

## PENDAHULUAN

Berbagai permasalahan pada perkotaan khususnya dalam konteks kota-kota besar di Indonesia, masih menjadi topik kajian yang relevan dan penting saat ini. Pertumbuhan perkotaan yang berlangsung secara cepat telah melahirkan berbagai persoalan kompleks yang cenderung semakin meningkat dari waktu ke waktu. Beberapa permasalahan utama yang muncul antara lain pengangguran dan gelandangan, yang sebagian besar dipicu oleh arus urbanisasi dalam skala besar. Banyak penduduk bermigrasi ke

kota dengan harapan memperoleh kualitas hidup yang lebih baik. Namun, perpindahan tersebut sering kali tidak diiringi dengan kesiapan individu maupun kapasitas sumber daya manusia untuk beradaptasi dengan dinamika kehidupan perkotaan (Riski Aulia, 2022); (Ridho, 2010); (Setiawan, 2020).

Permasalahan lain yang tidak kalah krusial di wilayah perkotaan adalah meningkatnya jumlah permukiman tidak layak huni. Ekspansi kota yang pesat serta tingginya kepadatan penduduk memberikan tekanan besar terhadap ketersediaan hunian yang layak.

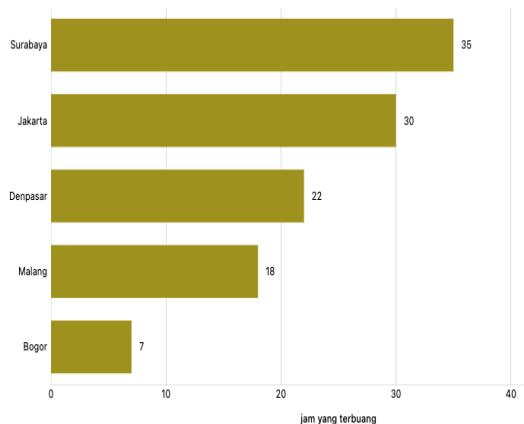
Akibatnya, akses terhadap perumahan yang memadai dan terjangkau menjadi isu serius sekaligus elemen penting dalam upaya meningkatkan standar hidup dan kualitas kehidupan masyarakat perkotaan (Muhtadi, 2020); (Noegroho, 2010); (Kamim & Anggalih Bayu Muh, 2019).

Selain itu, keterbatasan ruang publik dan ruang terbuka hijau mencerminkan ketidakseimbangan dalam proses pembangunan perkotaan. Meskipun kota terus berkembang dan mengalami modernisasi, perencanaan pembangunan sering kali mengabaikan kebutuhan mendasar masyarakat, khususnya ruang yang mendukung interaksi sosial dan keberlanjutan lingkungan. Padahal, keberadaan ruang publik dan ruang terbuka hijau memiliki peran strategis dalam menjaga keseimbangan ekologi serta meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat perkotaan (Hantono, 2018); (Ridlo, 2018).

Secara keseluruhan, berbagai persoalan tersebut menunjukkan bahwa banyak kota besar semakin menghadapi tantangan sebagai tempat tinggal yang layak dan nyaman. Kepadatan penduduk yang tinggi akibat urbanisasi menciptakan kompleksitas sosial sekaligus memperburuk permasalahan perkotaan yang telah ada. Kondisi ini juga tercermin di Kota Surabaya sebagai salah satu

kawasan metropolitan terbesar di Indonesia. Dengan luas wilayah sekitar 274,06 km<sup>2</sup> dan pembagian administratif menjadi 31 kecamatan serta 163 kelurahan, Surabaya berperan sebagai pusat kegiatan jasa, industri, dan perdagangan yang mendominasi aktivitas ekonomi di kawasan sekitarnya.

Surabaya tercatat sebagai kota dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Provinsi Jawa Timur. Dari total penduduk provinsi yang mencapai sekitar 40,66 juta jiwa pada tahun 2022, sekitar 2,87 juta jiwa bermukim di Kota Surabaya. Angka tersebut setara dengan kepadatan rata-rata sekitar 8.217 jiwa per kilometer persegi (Abdul, 2022). Kondisi ini semakin diperparah oleh status Surabaya sebagai kota termacet di Indonesia. Pada jam-jam sibuk, tingkat kepadatan dan kemacetan lalu lintas yang tinggi tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan secara fisik, tetapi juga berdampak pada tekanan psikologis bagi masyarakat perkotaan.



Sumber: (Muhammad, 2023)

**Gambar 1. Grafik Kemacetan Lalu Lintas Per Jam di Kota-Kota Besar di Indonesia**

Kondisi tersebut menimbulkan risiko serius apabila terjadi bencana atau keadaan darurat, terutama di kota dengan tingkat kepadatan dan kemacetan tinggi seperti Surabaya. Kepadatan penduduk yang besar, keterbatasan mobilitas, serta kemacetan lalu lintas yang sering terjadi dapat secara signifikan menghambat kecepatan respons darurat, proses evakuasi, dan upaya mitigasi bencana. Oleh karena itu, kejadian kebakaran yang berulang di Kota Surabaya memerlukan perhatian khusus agar dapat ditangani secara cepat dengan dukungan akses dan infrastruktur respons yang memadai.

Potensi kebakaran di wilayah perkotaan pada umumnya sulit dikendalikan dan dapat menimbulkan kerugian yang besar. Peristiwa kebakaran tidak hanya menyebabkan kerusakan material, tetapi juga dapat mengakibatkan

hilangnya nyawa serta dampak psikologis jangka panjang bagi masyarakat terdampak. Berbagai faktor berkontribusi terhadap terjadinya kebakaran, antara lain korsleting listrik, aktivitas memasak yang tidak diawasi, pembuangan puntung rokok secara sembarangan, serta bentuk-bentuk kelalaian manusia lainnya.

Kejadian kebakaran di Kota Surabaya menunjukkan tren peningkatan sepanjang tahun 2023. Dalam periode Januari hingga 18 September 2023, tercatat sebanyak 463 peristiwa kebakaran. Pada bulan September 2023 saja, terjadi 69 kasus kebakaran yang sebagian besar melibatkan objek nonbangunan. Rincian kejadian tersebut meliputi 36 kebakaran lahan terbuka, 15 jenis kebakaran lainnya, 10 kebakaran sampah, empat kebakaran rumah tinggal, tiga kebakaran bangunan umum dan komersial, serta satu kebakaran kendaraan (Assidiq, 2023). Penyebab kebakaran yang paling dominan adalah api terbuka dengan sekitar 190 kejadian, disusul oleh gangguan kelistrikan sebanyak kurang lebih 74 kasus. Sementara itu, sebanyak 261 peristiwa kebakaran masih dalam proses penyelidikan terkait penyebabnya (Devi, 2023).

Merujuk data Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya tahun 2022, semakin

menggambarkan besarnya persoalan kebakaran di kota ini. Sepanjang tahun tersebut tercatat 614 kejadian kebakaran dengan total kerugian material yang diperkirakan mencapai 28 miliar rupiah. Kebakaran paling sering terjadi di kawasan permukiman padat penduduk, area industri, serta bangunan komersial atau pusat perbelanjaan. Penyebab utama kebakaran masih didominasi oleh api terbuka dan korsleting listrik, yang menunjukkan adanya risiko berkelanjutan baik dari aktivitas rumah tangga maupun kegiatan industri.

Sebagai respons terhadap meningkatnya frekuensi dan dampak kebakaran, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan Program *Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Kebakaran Gratis* yang dikenal dengan sebutan “Roti 7 Lapis”. Program ini dirancang untuk meminimalkan kerugian akibat kebakaran dengan memastikan bahwa unit pemadam kebakaran dapat tiba di lokasi kejadian dalam waktu maksimal tujuh menit setelah laporan diterima. Sebagai sebuah inovasi pelayanan publik, program ini merupakan upaya strategis untuk meningkatkan efektivitas, kecepatan, dan keandalan pengelolaan kebakaran perkotaan di Kota Surabaya.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji penyelenggaraan layanan

darurat di wilayah perkotaan, khususnya melalui penerapan sistem panggilan darurat terintegrasi 112 sebagai inovasi pelayanan publik. Penelitian di Kota Samarinda menunjukkan bahwa Command Center 112 berperan penting sebagai pusat kendali utama dalam penanganan keadaan darurat dan bencana. Namun, efektivitasnya masih dibatasi oleh keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarlembaga, serta berbagai kendala operasional lainnya (Prayogo & Rohmadin, 2022). Temuan yang serupa juga ada pada kajian mengenai layanan darurat Jakarta Siaga 112 yang lebih menekankan pada mekanisme implementasi dan tata kelola layanan, tanpa secara spesifik menilai dampaknya terhadap kinerja respons kebakaran (Musa, 2020).

Penelitian mengenai implementasi Call Center 112 di beberapa daerah lain, seperti Kabupaten Purwakarta dan Kota Bogor, umumnya menilai efektivitas layanan dari aspek kepatuhan prosedural, kecepatan penerimaan laporan, dan tingkat kepuasan masyarakat (Maulana & al, 2024); (Shalza & al, 2024). Meskipun memberikan gambaran mengenai kinerja administratif layanan darurat, studi-studi tersebut belum secara langsung mengaitkan sistem panggilan darurat dengan pencapaian waktu tanggap

pemadam kebakaran maupun hasil nyata penanganan kebakaran di lapangan.

Di Kota Surabaya sendiri, penelitian mengenai kualitas layanan respons darurat melalui Command Center 112 menunjukkan bahwa sistem ini telah menjadi tulang punggung koordinasi penanganan keadaan darurat, termasuk kebakaran. Namun demikian, kajian tersebut lebih berfokus pada aspek kualitas layanan dan sosialisasi kepada masyarakat, tanpa mengevaluasi efektivitas program pemadam kebakaran berdasarkan target waktu tanggap tertentu (Makhdar, 2018).

Berbagai studi lainnya juga menunjukkan bahwa waktu tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan pemadam kebakaran dan hasil penanganan kebakaran. Penelitian di Swedia, misalnya, menemukan bahwa variasi waktu tanggap layanan pemadam kebakaran berkorelasi erat dengan tingkat kerugian dan risiko kebakaran, terutama di wilayah dengan karakteristik sosial dan spasial yang kompleks (Hassler & al, 2023). Namun, temuan-temuan tersebut belum banyak dikontekstualisasikan dalam kebijakan pengelolaan kebakaran di Indonesia, khususnya yang berbasis pada program dengan target waktu tanggap yang ketat.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi beberapa kesenjangan penelitian yang jelas. Pertama, belum terdapat kajian komprehensif yang mengevaluasi efektivitas program layanan pemadam kebakaran yang secara eksplisit didasarkan pada target waktu tanggap yang terukur, seperti Program *Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Kebakaran Gratis* (Roti 7 Lapis), khususnya di kota metropolitan dengan tingkat kepadatan dan kompleksitas perkotaan yang tinggi seperti Surabaya. Kedua, penerapan kerangka pengukuran efektivitas yang mencakup pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata masih terbatas dalam evaluasi layanan pemadam kebakaran perkotaan. Ketiga, peran inovasi teknologi respons darurat, seperti integrasi Command Center 112, sistem *Fire Alarm Connected* (FACe), dan aplikasi *panic button*, dalam mendukung pencapaian target waktu tanggap kebakaran masih belum banyak mendapat perhatian dalam kajian akademik.

Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kontribusi kebaruan dengan melakukan evaluasi komprehensif terhadap efektivitas Program *Response Time 7 Menit Layanan Pemadam*

Kebakaran Gratis (Roti 7 Lapis) di Kota Surabaya. Penelitian ini tidak hanya menilai kecepatan respons, tetapi juga mengevaluasi efektivitas program secara holistik melalui indikator pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, serta perubahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang kebijakan publik dan keselamatan perkotaan serta menjadi rujukan bagi pengembangan program layanan pemadam kebakaran berbasis waktu tanggap di kota-kota besar lainnya di Indonesia.

## KAJIAN TEORI

Efektivitas Program Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Kebakaran dapat dianalisis menggunakan lima indikator utama yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007). Sutrisno (2007) mengemukakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang diteliti. Pendekatan kualitatif diterapkan melalui

serangkaian kegiatan sistematis yang meliputi pengamatan, penelaahan, dan analisis yang dilakukan secara langsung oleh peneliti terhadap objek penelitian. Sejalan dengan metode yang digunakan, sumber data dalam penelitian ini bersifat kualitatif.

Penelitian kualitatif, sebagaimana dikemukakan oleh (Moleong, 2010), merupakan metode penelitian yang berfokus pada penggalian peristiwa atau proses sosial secara mendalam guna menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, narasi, serta perilaku yang diamati dalam konteks alamiah. Pendekatan ini menekankan keterlibatan langsung peneliti di lapangan untuk memperoleh data yang komprehensif dan akurat melalui observasi yang cermat serta analisis yang sistematis (Hidayat & Setyanto, 2020); (Siahaan & al, 2017).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi (Hasanah, 2016); (Ichsan, 2020). Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan format semi-terstruktur, di mana peneliti menyiapkan pedoman wawancara sebagai kerangka acuan. Meskipun demikian, peneliti tetap memberikan ruang fleksibilitas selama proses wawancara untuk menggali isu-isu relevan lainnya yang muncul di lapangan,

meskipun tidak tercantum secara eksplisit dalam pedoman awal. Untuk menjamin keakuratan dan kelengkapan data, proses wawancara didukung dengan alat perekam guna meminimalkan risiko kehilangan data.

Observasi dalam penelitian ini merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan terencana melalui pengamatan langsung terhadap peristiwa dan aktivitas yang terjadi di lokasi penelitian. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis fenomena sebagaimana adanya, sehingga menghasilkan pemahaman kontekstual dan bukti empiris yang mendukung temuan penelitian secara keseluruhan.

Teknik dokumentasi digunakan sebagai metode pelengkap dalam pengumpulan data dengan menghimpun berbagai dokumen dan arsip yang relevan sebagai bukti empiris dari sumber-sumber yang kredibel (Piscayanti, 2014). Dokumen yang dikumpulkan meliputi catatan tertulis, gambar, serta materi lain yang berkaitan dengan penelitian (Sudarsono, 2017). Dokumen tersebut diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yaitu dokumen primer yang berkaitan langsung dengan peristiwa penelitian, dan dokumen sekunder yang mencakup artikel

ilmiah serta dokumen resmi dari instansi pemerintah pusat maupun daerah.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan mengadopsi model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh (Miles & Huberman, 2014), yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Proses analisis ini dipandu oleh kerangka efektivitas program yang dikembangkan oleh (Sutrisno, 2007), di mana data kualitatif yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi direduksi, dikategorikan, dan diinterpretasikan secara sistematis berdasarkan lima indikator efektivitas, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Melalui pendekatan analisis terpadu ini, penelitian tidak hanya mampu menilai proses implementasi Program Roti 7 Lapis, tetapi juga mengevaluasi efektivitas serta dampak nyata program terhadap kinerja layanan pemadam kebakaran dan hasil yang dirasakan oleh masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Efektivitas Program *Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Kebakaran* dapat dianalisis menggunakan lima indikator utama yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007). Kerangka

pengukuran ini telah banyak digunakan dalam evaluasi program pelayanan publik dan dinilai relevan untuk mengukur kinerja serta dampak implementasi program di Kota Surabaya (Idris & al, 2023); (Indrayani & Fitrotun, 2017); (Bawadi & Puput, 2023).

### **Pemahaman Program**

Suatu program dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan terencana yang disusun secara sistematis dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pemahaman program dimaknai sebagai sejauh mana masyarakat dan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya memahami tujuan, manfaat, serta mekanisme pelaksanaan Program Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Kebakaran (Roti 7 Lapis). Tingkat pemahaman yang memadai diharapkan mampu mendorong terbangunnya sinergi antara masyarakat dan petugas pemadam kebakaran dalam upaya pencegahan serta penanganan keadaan darurat kebakaran.

Hasil wawancara dengan personel Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya menunjukkan bahwa program ini telah dipahami dengan baik oleh para petugas

pemadam kebakaran. Untuk memastikan pemahaman tersebut juga tersampaikan kepada masyarakat luas, dinas secara aktif melaksanakan kegiatan sosialisasi di berbagai tingkatan, mulai dari lingkungan rukun tetangga dan rukun warga (RT/RW), sekolah, instansi pemerintah dan swasta, hingga pengelola apartemen, hotel, serta bangunan lain yang memiliki tingkat risiko kebakaran tinggi. Selain itu, dinas juga menyelenggarakan program edukasi *Little Firefighter* setiap hari bagi anak-anak taman kanak-kanak sebagai upaya pengenalan dini terhadap kesadaran keselamatan kebakaran.

Lebih lanjut, pada setiap kejadian kebakaran, petugas pemadam kebakaran di lokasi kejadian secara konsisten menyampaikan informasi mengenai Program Roti 7 Lapis kepada masyarakat di sekitar lokasi. Masyarakat diimbau untuk segera menghubungi Command Center 112 apabila terjadi kebakaran, baik berskala kecil maupun besar, guna mencegah meluasnya kejadian dan memungkinkan penanganan yang cepat. Untuk semakin mendukung pencapaian target waktu tanggap tujuh menit, Pemerintah Kota Surabaya juga merencanakan penambahan pos pemadam kebakaran. Saat ini, sekitar 94 persen wilayah pengelolaan kebakaran di Kota Surabaya telah tercakup, dan setiap

petugas pemadam kebakaran yang baru direkrut dibekali dengan pelatihan khusus terkait implementasi program tersebut.

### **Ketepatan Sasaran**

Ketepatan sasaran merujuk pada sejauh mana Program *Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Kebakaran (Roti 7 Lapis)* yang dilaksanakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya selaras dengan kebutuhan masyarakat serta kelompok sasaran yang dituju oleh program tersebut. Penentuan sasaran yang jelas dan tepat tidak hanya memastikan bahwa layanan diberikan kepada pihak yang membutuhkan, tetapi juga berfungsi sebagai pedoman sekaligus pendorong bagi pelaksana program dalam menjalankan kegiatan di lapangan. Dalam konteks ini, ketepatan sasaran dinilai melalui kesesuaian pemberian layanan serta efektivitas pelaksanaan program oleh petugas pemadam dan penyelamat.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya memberikan layanan pemadam kebakaran dan penyelamatan kepada seluruh warga Kota Surabaya yang membutuhkan bantuan darurat. Layanan tersebut tersedia selama 24 jam dan diberikan secara gratis. Sejak tahun 2019, seluruh laporan kejadian

kebakaran dan penyelamatan yang masuk telah berhasil ditangani, yang menunjukkan tingkat cakupan layanan mencapai 100 persen. Proses pelaporan kejadian dilakukan melalui Command Center 112 yang dikelola oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya dan berfungsi sebagai sistem pelaporan terpadu. Setiap laporan yang diterima melalui sistem ini selanjutnya diteruskan secara cepat kepada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan untuk ditindaklanjuti.

Dengan demikian, Program Roti 7 Lapis dapat dikatakan tepat sasaran karena menyangkai seluruh penduduk Kota Surabaya dengan tujuan utama meminimalkan kerugian material dan korban jiwa akibat kebakaran. Untuk mendukung tercapainya tujuan tersebut, Kota Surabaya didukung oleh lima kantor rayon pemadam kebakaran dan enam belas pos pembantu yang beroperasi dengan sistem tiga shift, yaitu shift pagi, siang, dan malam. Respons cepat yang diberikan oleh petugas pemadam dan penyelamat yang terlatih diharapkan mampu menekan kepanikan masyarakat saat terjadi keadaan darurat, karena masyarakat dapat mengandalkan kehadiran personel profesional yang dibekali dengan pengetahuan dan alat pelindung diri yang memadai untuk

menangani kejadian kebakaran secara aman dan efektif.

### Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu memegang peranan penting dalam menentukan standar operasional pelaksanaan suatu program. Dalam konteks ini, ketepatan waktu dimaknai sebagai sejauh mana kegiatan program dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan tanpa mengalami hambatan yang berarti. Program yang dijalankan secara tepat waktu cenderung memperoleh penilaian positif dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) menekankan pengelolaan waktu yang ketat dengan menetapkan standar kedatangan petugas pemadam kebakaran ke lokasi kejadian dalam waktu kurang dari tujuh menit sejak laporan pertama diterima. Untuk mencapai target tersebut, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya didukung oleh koordinasi lintas instansi melalui Command Center 112 yang berfungsi mempercepat penyampaian informasi serta mobilisasi unit penanganan darurat.

Wilayah pengelolaan kebakaran di Kota Surabaya ditata berdasarkan

pengelompokan kawasan permukiman yang memiliki kebutuhan perlindungan kebakaran yang relatif serupa, dengan mempertimbangkan batas-batas alamiah maupun buatan. Setiap wilayah pengelolaan kebakaran terintegrasi dengan sistem Command Center 112, termasuk sistem alarm kebakaran dan mekanisme notifikasi. Penetapan wilayah tersebut didasarkan pada waktu tempuh dari pos pemadam kebakaran terdekat, dengan cakupan layanan maksimal dalam radius 7,5 km. Wilayah yang berada di luar radius tersebut dikategorikan sebagai wilayah belum terlindungi secara optimal.

Untuk menjamin efektivitas perlindungan, setiap wilayah di Kota Surabaya dilayani oleh armada pemadam kebakaran yang ditempatkan di pos-pos dengan jarak tidak lebih dari 2,5 hingga 3,5 km dari masing-masing sektor. Pencapaian standar waktu tanggap tujuh menit didukung oleh kondisi bahwa sekitar 94 persen wilayah pengelolaan kebakaran di Surabaya telah tercakup, di mana setiap sektor dilayani oleh satu kantor rayon dan pos pembantu terdekat dengan jarak maksimal 3,5 km. Tingkat cakupan ini memungkinkan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya menetapkan standar waktu tanggap tujuh menit, yang secara

signifikan melampaui standar waktu tanggap nasional sebesar lima belas menit.

### Tercapainya Tujuan

Dalam pelaksanaan program, tujuan yang dirumuskan secara jelas menjadi landasan utama sekaligus fokus dari seluruh rangkaian kegiatan. Tujuan program berfungsi sebagai pedoman dalam penyusunan langkah-langkah selanjutnya serta memastikan bahwa pelaksanaan program berjalan secara terstruktur dan efektif. Perumusan tujuan yang jelas juga mencerminkan tingkat pemahaman dan kapasitas organisasi atau instansi pelaksana dalam merespons permasalahan yang dihadapi.

Waktu tanggap (*response time*) merupakan faktor krusial dalam pengelolaan kebakaran karena berpengaruh langsung terhadap keberhasilan upaya pemadaman. Keterlambatan kedatangan petugas pemadam kebakaran akan meningkatkan potensi api berkembang menjadi lebih besar dan sulit dikendalikan, sehingga memperbesar risiko kerugian yang ditimbulkan. Kebakaran yang tidak ditangani secara cepat tidak hanya berdampak pada rumah tangga yang terdampak langsung, tetapi juga dapat meluas dan merugikan masyarakat di sekitarnya.

Program Roti 7 Lapis menunjukkan ketercapaian tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan. Data yang tersedia menunjukkan bahwa kinerja waktu tanggap pada tahun 2021 dan 2022 mencapai tingkat kepatuhan sebesar 100 persen terhadap standar yang ditetapkan. Meskipun jumlah kejadian kebakaran belum menunjukkan penurunan yang signifikan dari tahun ke tahun, pelaksanaan program ini berkontribusi nyata dalam menekan besaran kerugian material dan jumlah korban. Data kejadian kebakaran pada tahun 2021 dan 2022 mengindikasikan bahwa Program Roti 7 Lapis efektif dalam meminimalkan dampak kebakaran, khususnya dari aspek kerugian ekonomi.

### Perubahan Nyata

Perubahan nyata merujuk pada kondisi di mana terdapat perbedaan yang dapat diamati antara keadaan awal dan keadaan akhir dalam suatu rentang waktu tertentu sebagai hasil dari upaya perbaikan atau pengembangan. Dalam pelaksanaan Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*), perbandingan antara kondisi sebelum dan sesudah program dijalankan menjadi hal yang penting. Perbandingan tersebut memungkinkan baik pelaksana program maupun masyarakat sebagai penerima

layanan untuk menilai sejauh mana program ini menghasilkan perubahan yang bermakna serta kesesuaiannya dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dari aspek sarana dan prasarana, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya didukung oleh berbagai fasilitas khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional di lapangan. Untuk mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas dan kepadatan permukiman, dinas ini memanfaatkan sepeda motor pemadam kebakaran sebagai strategi respons cepat. Sepeda motor tersebut terdiri atas dua jenis, yaitu Walang Kadung dan Walang Kekek. Walang Kadung merupakan sepeda motor Kawasaki Versys berkapasitas 250 cc yang dirancang khusus untuk keperluan pemadam kebakaran, sedangkan Walang Kekek adalah sepeda motor trail berkapasitas 125 cc yang dimodifikasi secara khusus oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan untuk mendukung operasi penanganan kebakaran. Penggunaan kendaraan ini memungkinkan petugas menjangkau lokasi kebakaran di gang sempit atau kawasan padat secara lebih cepat.

Program Roti 7 Lapis telah menghasilkan perubahan nyata dalam pengelolaan kebakaran di Kota Surabaya.

Program ini memperoleh pengakuan resmi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sebagai salah satu inovasi kebijakan publik terbaik. Selain itu, terjadi peningkatan signifikan pada infrastruktur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya yang berdampak pada peningkatan kualitas layanan dan efektivitas pemadam kebakaran. Sarana pendukung tersebut meliputi mobil tangga, kendaraan bronto skylift, mobil pemadam ringan, peralatan komunikasi, serta perlengkapan pelindung diri yang lengkap dan memadai.

Hasil wawancara dengan masyarakat yang terdampak langsung oleh peristiwa kebakaran juga memperkuat temuan ini. Informan menyatakan bahwa layanan pemadam kebakaran di Kota Surabaya mudah diakses dan didukung oleh infrastruktur yang memadai, sehingga mampu menangani kebakaran secara efektif, termasuk pada bangunan bertingkat tinggi seperti Tunjungan Plaza. Hal ini juga dikonfirmasi oleh saksi pelapor kejadian kebakaran di Tunjungan Plaza 5 pada April 2022. Secara keseluruhan, Program Roti 7 Lapis terbukti berhasil meningkatkan efektivitas layanan pemadam kebakaran gratis di Kota Surabaya melalui pencapaian target waktu tanggap tujuh menit, penurunan

kerugian material dan korban, serta peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya penanganan kebakaran yang cepat dan efektif. Dengan demikian, program ini dapat dipandang sebagai contoh keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik yang inovatif dan efektif.

Dalam pelaksanaan Program Roti 7 Lapis, terdapat berbagai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi tercapainya tujuan program. Faktor-faktor tersebut berperan penting dalam menentukan sejauh mana program dapat diimplementasikan secara efektif dan berkelanjutan.

**Tabel 1. Ringkasan Temuan Berdasarkan Indikator Efektivitas**

Indikator Efektivitas	Temuan	Penilaian
<b>Pemahaman Program</b>	Petugas pemadam kebakaran dan instansi pelaksana memiliki pemahaman yang kuat terhadap tujuan, prosedur, dan manfaat program. Pemahaman masyarakat didukung melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan, program edukasi seperti <i>Little Firefighter</i> , serta penyampaian informasi secara langsung di lokasi kejadian kebakaran.	Efektif
<b>Ketepatan Sasaran</b>	Program ini menasaskan seluruh warga Kota Surabaya tanpa adanya diskriminasi. Layanan pemadam kebakaran dan penyelamatan tersedia selama 24 jam setiap hari, diberikan secara gratis, dan dapat diakses melalui Command Center 112 yang terintegrasi. Sejak tahun 2019, seluruh laporan kejadian kebakaran dan penyelamatan telah ditangani, sehingga cakupan layanan mencapai 100 persen dari total laporan yang masuk.	Efektif
<b>Ketepatan Waktu</b>	Penanganan kebakaran ditargetkan untuk mencapai lokasi kejadian dalam waktu maksimal tujuh menit. Pencapaian target ini didukung oleh distribusi pos pemadam kebakaran yang strategis, cakupan wilayah layanan yang telah mencapai sekitar 94 persen, integrasi sistem dengan Command Center 112, serta pemanfaatan kendaraan respons cepat, termasuk sepeda motor pemadam kebakaran.	Efektif
<b>Tercapainya Tujuan</b>	Program ini menunjukkan tingkat kepatuhan sebesar 100 persen terhadap standar waktu tanggap pada periode 2021–2022. Meskipun jumlah kejadian kebakaran masih relatif tinggi, pelaksanaan program telah berkontribusi signifikan dalam menurunkan kerugian material dan jumlah korban	Efektif
<b>Perubahan Nyata</b>	Terjadi peningkatan yang signifikan pada aspek infrastruktur, peralatan, dan teknologi, seperti penerapan sistem FACe, penggunaan panic button, serta pengadaan kendaraan khusus penanganan kebakaran. Program Roti 7 Lapis juga memperoleh pengakuan di tingkat nasional sebagai inovasi pelayanan publik dan berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemadam kebakaran.	Efektif

Sumber: Analisis Penulis, 2025

## Faktor Pendukung

### a) Kegiatan Sosialisasi dan Simulasi di Lapangan secara On the Spot

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap bahaya kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya secara rutin melaksanakan kegiatan sosialisasi dan simulasi penanganan kebakaran di lapangan. Kegiatan ini dilakukan melalui berbagai pendekatan, antara lain pemanfaatan media sosial serta interaksi langsung dengan masyarakat di berbagai tingkatan, seperti lingkungan rukun tetangga dan rukun warga (RT/RW), sekolah, serta instansi pemerintah maupun swasta. Pelaksanaan kegiatan tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya kesadaran masyarakat serta kapasitas komunitas dalam merespons kejadian kebakaran, yang pada akhirnya mendukung percepatan dan efektivitas waktu tanggap darurat.

### b) Sosialisasi Penggunaan Nomor Pengaduan Darurat 112

Dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan pemadam kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya secara aktif melakukan sosialisasi penggunaan nomor pengaduan darurat publik 112. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk

melaporkan kejadian kebakaran dan kondisi darurat lainnya secara cepat dan efisien. Pemanfaatan sistem pelaporan terpusat ini mempercepat proses mobilisasi petugas pemadam kebakaran, sehingga waktu tanggap dapat dipersingkat dan peluang pemadaman kebakaran pada tahap awal menjadi lebih besar.

### c) Inovasi FACe (*Fire Alarm Connected*) dan *Surabaya Panic Button*

Sebagai upaya inovatif dalam meningkatkan kecepatan respons, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya mengembangkan dua inovasi teknologi utama. Inovasi pertama adalah FACe (*Fire Alarm Connected*), yaitu sistem yang terintegrasi dengan infrastruktur alarm kebakaran gedung (MCFA) dan secara otomatis mengirimkan sinyal kebakaran ke Command Center 112. Sistem ini secara signifikan mengurangi keterlambatan pelaporan dan mempercepat penanganan darurat. Inovasi kedua adalah *Surabaya Panic Button*, yang memungkinkan masyarakat melaporkan situasi darurat secara langsung melalui tombol darurat yang ditempatkan secara strategis di lokasi-lokasi berisiko tinggi.

Secara keseluruhan, berbagai inovasi tersebut berkontribusi dalam

meningkatkan kecepatan dan akurasi pelaporan kejadian darurat, sehingga berdampak positif terhadap waktu tanggap petugas pemadam kebakaran serta menurunkan potensi kerugian material dan korban jiwa. Dalam konteks penelitian ini, faktor-faktor pendukung tersebut berperan penting dalam mengoptimalkan pelaksanaan Program Roti 7 Lapis sekaligus memperkuat efektivitas layanan. Inovasi-inovasi ini turut membantu mengatasi tantangan dalam pengelolaan kebakaran perkotaan serta menjadi dasar bagi pengembangan sistem respons darurat yang berkelanjutan.

### **Faktor Penghambat**

**a) Rendahnya Pengetahuan Masyarakat tentang Nomor Pengaduan 112**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat Kota Surabaya masih belum mengetahui keberadaan nomor pengaduan darurat 112 yang digunakan untuk melaporkan kejadian kebakaran. Meskipun Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan berbagai upaya sosialisasi, seperti penyebaran stiker dan pamphlet serta penyampaian informasi melalui media sosial dan sekolah, upaya tersebut belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat

terhadap sistem pelaporan darurat tersebut.

**b) Rendahnya Kesadaran Masyarakat terhadap Bahaya Kebakaran**

Tingkat kesadaran masyarakat terhadap bahaya kebakaran di Kota Surabaya masih tergolong rendah, yang tercermin dari perilaku masyarakat saat terjadi kebakaran. Banyak warga cenderung menunda pelaporan dan berusaha memadamkan api secara mandiri, meskipun kebakaran masih berada pada tahap awal. Padahal, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya telah secara aktif melakukan sosialisasi, termasuk melalui slogan kampanye “api kecil kawan, api besar lawan”. Namun demikian, upaya tersebut belum sepenuhnya mendorong perubahan perilaku masyarakat secara signifikan.

**c) Rendahnya Pemahaman Masyarakat terhadap Layanan Pemadaman Gratis**

Pemahaman masyarakat mengenai sifat gratis layanan pemadam kebakaran dan penyelamatan di Kota Surabaya masih terbatas. Meskipun pemerintah telah menegaskan bahwa perlindungan keselamatan publik, termasuk layanan pemadaman kebakaran dan penyelamatan, merupakan tanggung jawab negara yang diberikan tanpa pungutan biaya, informasi

tersebut belum sepenuhnya terinternalisasi oleh masyarakat.

#### **d) Kemacetan Lalu Lintas**

Kemacetan lalu lintas yang umum terjadi di kota metropolitan seperti Surabaya menjadi hambatan tambahan dalam upaya percepatan respons unit pemadam kebakaran. Selain itu, perilaku pengguna jalan yang belum sepenuhnya memberikan prioritas kepada kendaraan pemadam kebakaran turut menghambat kelancaran mobilisasi petugas menuju lokasi kejadian, sehingga berdampak pada waktu tanggap secara keseluruhan.

## **PENUTUP**

Program Roti 7 Lapis yang dilaksanakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi layanan pemadam kebakaran gratis. Evaluasi efektivitas program dilakukan menggunakan sejumlah indikator utama, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, serta perubahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Secara umum, program ini telah memenuhi indikator-indikator tersebut, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan dan penguatan lebih lanjut.

Salah satu tantangan utama dalam pelaksanaan program adalah rendahnya tingkat kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap bahaya kebakaran, yang berdampak pada partisipasi masyarakat dalam upaya pelaporan dini dan pencegahan kebakaran. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran publik serta mendorong keterlibatan masyarakat yang lebih aktif dalam pemanfaatan layanan pemadam kebakaran gratis.

Sebagai respons terhadap berbagai tantangan tersebut, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya telah melakukan berbagai langkah perbaikan, antara lain melalui kegiatan sosialisasi rutin, simulasi penanganan kebakaran di lapangan, serta pengembangan inovasi teknologi seperti FACe (Fire Alarm Connected) dan Surabaya Panic Button. Berbagai inisiatif ini berkontribusi dalam mempercepat waktu tanggap dan memperkuat efektivitas pengelolaan kebakaran di Kota Surabaya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Abdul, J. (2022, June 20). *Surabaya jadi daerah terpadat di Jawa Timur: Ini datanya*. Solopos. <https://regional.espos.id/surabaya-jadi-daerah-terpadat-di-jawa-timur-ini-datanya-1345924>

Assidiq, Y. (2023, September 26). *Kebakaran di Kota Surabaya*

meningkat, September capai 69 peristiwa. Republika. <https://rejogja.republika.co.id/berita/s/111pq399/kebakaran-di-kota-surabaya-meningkat-september-capai-69-peristiwa>

Bawadi, Z. R. (2023). Efektivitas program bantuan langsung tunai (BLT) dana desa Kecamatan Pulau Malan Kabupaten Katingan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 71–82.

Devi, A. (2023, October 3). 525 kebakaran terjadi di Surabaya hingga Oktober 2023. Detik. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6962874/525-kebakaran-terjadi-di-surabaya-hingga-oktober-2023-ini-pesan-damkar>

Hantono, D. S. (2018). Kajian ruang publik kota antara aktivitas dan keterbatasan. *Langkau Betang*, 5(2), 80–86. <https://doi.org/10.26418/lantang.v5i2.29387>

Hasanah, H. (2016). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21–46. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>

Hassler, J., Andersson Granberg, T. & Ceccato, V. Socio-spatial Inequities of Fire and Rescue Services in Sweden: An Analysis of Real and Estimated Response Times. *Fire Technol* 60, 193–212 (2024). <https://doi.org/10.1007/s10694-023-01496-3>

Hidayat, A. S. (2020). Fenomena catcalling sebagai bentuk pelecehan seksual secara verbal terhadap perempuan di Jakarta. *Koneksi*, 3(2), 485–492. <https://doi.org/10.24912/kn.v3i2.6487>

Ichsan, I. A. (2020). Metode pengumpulan data penelitian musik berbasis observasi auditif. *Musikolastika: Jurnal Pertunjukan dan Pendidikan Musik*, 2(2), 85–93.

Idris, F. M. (2023). Efektivitas program rumah layak huni dalam upaya penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Aceh Barat Daya. *Sosio Konsepsia*, 12(2), 37–50. <https://doi.org/10.33007/ska.v12i2.3240>

Indrayani, E. Z. (2017). Efektivitas program pengolahan administrasi desa secara elektronik (PADE) di Desa Mantup Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan. *Publika*, 5(1), 1–7. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18646>

Kamim, & Muh, I. A. A. B. (2019). Problematika perumahan perkotaan di Kota Yogyakarta. *Jurnal Sosiologi USK*, 13(1), 34–54. <https://doi.org/10.24815/jsu.v13i1.13494>

Makhdar, A. I. (2018). Kualitas pelayanan tanggap darurat bencana Command Center 112 di Kota Surabaya. *Publika*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22664>

Maulana, A., Listiani, T., & Gedeona, H. (2024). Evaluasi layanan panggilan darurat: Implementasi Call Center 112 di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Media Administrasi Terapan*. <https://doi.org/10.31113/jmat.v5i1.26>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, Lexy J. . (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Muhamad, N. (2023, September 4). *Bukan Jakarta, ini daftar 5 kota termacet di Indonesia pada 2022*. Katadata Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublic/2023/09/04/bukan-jakarta-ini-daftar-5-kota-termacet-di-indonesia-pada-2022>

Muhtadi, T. Y. (2020). Implementasi kebijakan program penyediaan rumah layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah di Kota Tangerang. *Jurnal Administrasi Publik*, 188–197.

Musa, M. (2025). Efektivitas layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran. *Jurnal Good Governance*. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/gg/article/view/157>

Noegroho, N. (2010). Penataan perumahan kumuh di perkotaan berbasis kawasan. *ComTech*, 1(2), 1033–1040. <https://doi.org/10.21512/comtech.v1i2.2661>

Piscayanti, K. S. (2014). Studi dokumentasi dalam proses produksi pementasan drama bahasa Inggris. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 47(1), 94–103.

Prayogo, D., & Rohmadin, S. (2022). Efektivitas Command Center sebagai pusat pengendali penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda. *Jurnal Konstituen*. <https://doi.org/10.33701/jk.v4i1.2577>

Ridho, M. F. (2010). Pengangguran dan pembangunan perkotaan (studi kasus: Kota Palembang). *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 55–68.

Ridlo, M. A. (2018). Mengembangkan kawasan pesisir Kota Semarang sebagai ruang publik. *Jurnal Geografi*, 15(1), 86–98.

Riski Aulia, N. Y. (2022). Peran official statistics dan sains data dalam mewujudkan ketahanan pangan nasional. Dalam *Seminar Nasional Official Statistics* (pp. 275–284). Politeknik Statistika STIS. <https://doi.org/10.34123/semnasoffsta.t.v2022i1.1367>

Setiawan, H. (2020). Fenomena gelandangan pengemis sebagai dampak disparitas pembangunan kawasan urban dan rural di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Moderat*, 6(2), 361–375. <https://jurnal.unigal.ac.id/moderat/article/view/3218>

Shalza, F., Hernawan, D., & Salbiah, E. (2024). Efektivitas layanan Call Center 112 di Kota Bogor. *Karimah Tauhid*. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhi.d.v3i8.14927>

Siahaan, W. C. (2017). Strategi komunikasi pemasaran PT Oppo Indonesia dalam meningkatkan citra smartphone Oppo. *Perspektif*, 6(1), 8–12. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v6i1.2539>

Sudarsono, B. (2017). Memahami dokumentasi. *Acarya Pustaka*, 3(1), 47–65. <https://doi.org/10.23887/ap.v3i1.12735>

Sutrisno, E. 2007. Budaya Organisasi (1st ed.). Jakarta: Kencana.